

IMPRESSUM

REALIZZATO A CURA DI:

Ufficio servizi a persone in situazione di handicap e disagio psichico - ASSB

Luigi Corradini

Paolo Abate

COORDINAMENTO PROGETTO:

Ufficio di Direzione

TRADUZIONE:

ASSB

SENTITI:

Associazione "Altroconsumo"

LAYOUT:

Coop. Sociale CLA

TERZA EDIZIONE:

Gennaio 2012



UFFICIO SERVIZI A
PERSONE IN SITUAZIONE
DI HANDICAP E DISAGIO
PSICHICO



ASSB·BSB

Azienda Servizi Sociali di Bolzano
Betrieb für Sozialdienste Bozen



INDICE

1.	INTRODUZIONE	6
1.1	La Carta della Qualità dei Servizi	6
1.2	Principi fondamentali della “Carta”	7
2.	IL SERVIZIO	8
2.1	Cenni storici	8
2.2	I team dell’Ufficio servizi a persone in situazione di handicap e disagio psichico	9
2.3	I nostri obiettivi	9
2.4	I servizi che offriamo	10
2.4.1	La domanda di ammissione	10
2.4.2	Gli aspetti finanziari	12
2.4.3	Descrizione dei servizi: i Servizi gestiti direttamente dall’ASSB	12
2.4.4	Il settore privato	19
2.4.5	Altri enti partner di ASSB	20
3.	IMPEGNI E GARANZIE	21
3.1	Standard e impegni di qualità – Generali	21
3.2	Standard e impegni di qualità – Servizi semiresidenziali	22
3.3	Standard e impegni di qualità – Le residenze	23
4.	I RAPPORTI CON I CITTADINI/E	24
4.1	L’ascolto dei cittadini/e	24
4.2	La valutazione del servizio	24
4.3	I suggerimenti e i reclami	24
5.	INFORMAZIONI UTILI	24
5.1	Le domande più frequenti rivolte dagli utenti del servizio	25
5.2	I recapiti e gli orari	26

Prefazione dell'Assessore alle Politiche Sociali e ai Giovani

L'attenzione che la comunità pone alle esigenze delle persone è la misura che ne definisce il grado di civiltà. In particolare l'attenzione posta alle persone diversamente abili mette in evidenza la volontà e la capacità dei cittadini di relazionarsi a prescindere dalle limitazioni fisiche e psichiche, riconoscendo prima di ogni altra cosa la persona stessa come portatrice di diritti e doveri, fattore questo determinante per evidenziare il senso di accoglienza e di sostegno delle persone.

L'idea che sottende ai servizi alle persone diversamente abili, che l'Azienda Servizi Sociali di Bolzano eroga attraverso le comunità di alloggio, i laboratori protetti, i centri diurni, è quello di garantire qualità di vita e relazioni significative tra persone ospitate, operatori, famigliari e dirigenza.

Le azioni che quotidianamente vengono svolte sono sicuramente orientate al benessere delle persone che usufruiscono dei servizi, ma non di meno si pongono l'obiettivo di incidere nelle forme più idonee sulla intera comunità così da costruire, in sinergia con altri enti ed istituzioni, una cultura dell'accoglienza e un superamento degli stereotipi della diversità.

I servizi non sono un'espressione statica, ma tengono conto dell'evoluzione dei diversi bisogni di carattere sanitario, sociale e culturale. In quest'ottica, a sottolineare l'impegno dell'Amministrazione Comunale della nostra città e dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano nei confronti dei nostri concittadini diversamente abili, vengono promossi percorsi di aggiornamento e di ulteriore professionalizzazione degli operatori.

Tra i diritti che vanno garantiti vi è quello della corretta informazione che agevola in maniera determinante l'accesso e la fruibilità dei servizi che la collettività ha attivato nel territorio della nostra città, in collaborazione anche con altre realtà territoriali limitrofe.

Questa Carta dei Servizi è un ulteriore passo verso la promozione ed inclusione che contraddistingue l'operare quotidiano dei servizi organizzati e gestiti da Azienda Servizi Sociali di Bolzano.

Assessore alle Politiche Sociali e ai Giovani
Mauro Randi

Introduzione del Direttore dell'Ufficio servizi a persone in situazione di handicap e disagio psichico

La Carta della qualità dei servizi dell'Ufficio servizi a persone in situazione di handicap e disagio psichico (per brevità Ufficio Handicap) risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto con i cittadini/e. Essa costituisce un vero e proprio strumento di comunicazione e di informazione su tutti i servizi offerti, sulle loro modalità di erogazione e sugli standard qualitativi garantiti e di verifica sul rispetto degli impegni assunti, di espressione delle proprie valutazioni, anche attraverso forme di reclamo.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento. Questi progetti possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti del servizio.

La presente Carta è fondata sul miglioramento continuo della qualità del servizio offerto ed è lo strumento con il quale vogliamo comunicare i principi e gli **impegni programmatici** che caratterizzano il nostro lavoro per migliorare le prestazioni e la **soddisfazione degli utenti del servizio**.

La Carta sarà disponibile sul sito internet www.aziendasociale.bz.it
In tal modo sarà possibile approfondire gli argomenti in essa trattati ed accedere ad informazioni sempre aggiornate.

Il Direttore dell'Ufficio servizi a persone in situazione di handicap e disagio psichico
Dott. Luigi Corradini.

1. INTRODUZIONE

1.1 La Carta della Qualità dei Servizi

Questa Carta della Qualità dei Servizi descrive i servizi offerti dall'Ufficio servizi a persone in situazione di handicap e disagio psichico dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano (ASSB) al fine di favorire un rapporto diretto con i propri utenti attraverso il rispetto delle disposizioni normative in tema di Qualità dei Servizi.

La Carta è composta da:

1. un "corpo centrale", a validità pluriennale, con la descrizione dei Servizi dell'Ufficio servizi a persone in situazioni di handicap e disagio psichico (di seguito per brevità "Ufficio Handicap");
2. una parte "variabile" composta da schede mobili che riportano informazioni che possono variare ogni anno.

1.2 Principi fondamentali della "Carta"

La nostra Carta si ispira ai seguenti principi:

Eguaglianza e Imparzialità

Osserviamo il principio di eguaglianza per tutti gli utenti, che hanno diritto ad un trattamento imparziale, secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità.

Chiarezza e Trasparenza

Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte dall'Ufficio e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione.

Partecipazione

Gli utenti possono esprimere la propria valutazione sul grado di soddisfazione della qualità dei servizi offerti e presentare suggerimenti e reclami che potranno aiutare a migliorare il nostro servizio.

Efficienza ed Efficacia

Impegno costante nel perseguire l'obiettivo del "miglioramento continuo" secondo i principi di economicità, efficienza ed efficacia servendosi delle migliori soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali.

Continuità e Sicurezza del servizio

I servizi sono garantiti in modo continuativo e regolare. In particolare per le prestazioni essenziali e di emergenza non rinviabili. Lo svolgimento dei servizi essenziali viene garantito anche in caso di sciopero e di assenze impreviste del personale. Qualora l'erogazione dei servizi non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà dell'ente, fatto salvo quanto sopra, vi è l'impegno comunque a limitare al massimo i possibili disagi.

Semplificazione

In linea con la Direttiva Europea Servizi 2006/123/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 12 dicembre 2006 l'Ufficio sta operando con impegno sul fronte della semplificazione amministrativa con lo scopo di snellire le procedure burocratiche a carico degli utenti.

2. IL SERVIZIO

2.1 Cenni storici

L'iniziativa dei Laboratori Protetti per soggetti portatori di handicap fu presa a Bolzano dall'A.N.F.F.A.S (Associazione Nazionale di famiglie di fanciulli e adulti subnormali) che la gestì per due anni a partire dal 1968.

Nel 1970 l'Ispettorato alla Formazione Professionale in lingua italiana, forte della considerazione che la Costituzione Italiana garantisce il diritto al lavoro per ogni cittadino, si fece carico della situazione ed istituì un "corso speciale" maschile ed uno femminile dedicati a persone in situazione di disabilità.

A partire dal 1972/73, l'E.N.A.I.P. locale (Ente Nazionale Acli Istruzione Professionale) avviò la sperimentazione di corsi cosiddetti a "didattica differenziata" nel settore meccanico dedicati a persone in situazione di disabilità definite "lievi" e con problematiche di disadattamento sociale. L'anno seguente questi corsi passarono alla gestione diretta provinciale.

Ad eccezione delle due esperienze e sino al 31.12.1983 i servizi per persone in situazione di disabilità furono gestiti da privati ma, con l'emanazione della L. 23.12.1978, n. 883 fu prescritto l'obbligo da parte degli enti pubblici di assumersi diretta responsabilità di questi servizi.

A fronte di questo nuovo scenario legislativo la Provincia Autonoma di Bolzano emanò, la L. 30.06.1983, n. 20. Questa norma dispose la gestione diretta da parte dell'Ente Provinciale dei Laboratori per persone in situazione di disabilità, separandoli, di fatto, dalla precedente gestione della Formazione Professionale.

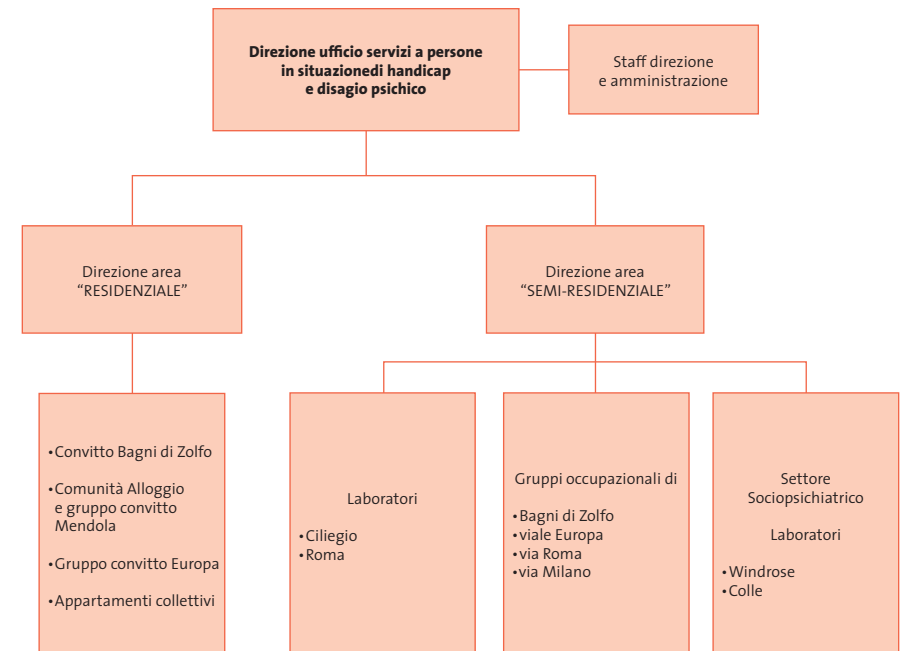
Dal 01.01.1984, i Laboratori furono inseriti all'interno del Centro Sociale Bolzano Città con sede in via Fago ed in seguito affidati alla gestione della Comunità Comprensoriale di Bolzano.

In seguito, l'Azienda Servizi Sociali di Bolzano, istituita nel settembre del 1998 e operativa dal 01 gennaio 1999, divenne ente gestore unico per tutti i servizi per persone in situazione di disabilità. L'ASSB nacque come risposta istituzionale al progetto di gestione unitaria di tutti i servizi sociali sul territorio cittadino, superando, di fatto, la presenza a Bolzano di due enti pubblici gestori di servizi sociali, il Comune e la Comunità Comprensoriale.

2.2 I team dell'Ufficio Servizi a Persone in Situazione di Handicap e Disagio Psichico

Mission dell'Ufficio Handicap

L'Ufficio si impegna a promuovere le autonomie sia fisiche che relazionali delle persone con disabilità e/o disagio psichico. L'utente è visto nella sua globalità e quindi nella sua complessità di bisogni, capacità, risorse, potenzialità, ma anche limiti e difficoltà. La mission è sostenuta nelle strutture residenziali attraverso l'elaborazione di progetti di vita capaci di offrire un ambiente stabile, personalizzato e con validi riferimenti affettivi e nelle strutture diurne attraverso attività educative e lavorative rapportate alla capacità dei singoli.



2.3 I nostri obiettivi

L'Ufficio Handicap persegue obiettivi di miglioramento con la finalità di aumentare la qualità e la tipologia di servizi offerti nelle differenti aree di intervento:

- incrementare il ventaglio di servizi offerti anche a soggetti non ancora maggiorenni;
- realizzare un progetto di valutazione delle abilità lavorative e occupazionali di persone disabili e/o in situazione di disagio sociale;
- potenziare e/o riorganizzare l'offerta di servizi attraverso il monitoraggio del fabbisogno di assistenza;
- favorire la permanenza nel contesto abitativo privato attraverso un supporto socio – pedagogico per persone con disabilità e buone autonomie;
- attivare iniziative di tempo libero dedicate a persone con elevato bisogno assistenziale;
- attivare nuove convenzioni e collaborazioni con il Servizio Sanitario e rendere più efficaci quelle esistenti.

2.4 I servizi che offriamo

2.4.1 La domanda di ammissione

L'ammissione alle strutture avviene dietro presentazione della domanda presso la sede amministrativa dell'Ufficio Handicap (indirizzo ed orari al punto 5.2). **L'esito viene comunicato entro 30 giorni dalla data di presentazione.** La domanda di ammissione deve essere **corredata da una relazione dei servizi specialistici** di riferimento (consegna della relazione a carico dell'utente): Servizio Psicologico, in determinati casi, Centro di Salute Mentale o Servizio di Neuropsichiatria Infantile e dell'Adolescenza e, limitatamente per un laboratorio sociopsichiatrico, anche SERD/SERT. Nel caso di disponibilità immediata di posti il/la richiedente sarà contattato/a all'indirizzo indicato nella domanda di ammissione al servizio e si attiverà la procedura per l'ammissione, altrimenti si procederà con l'inserimento nella lista d'attesa (diversificate per strutture).



L'inserimento in lista d'attesa viene comunicato per iscritto ed ha una validità di 3 anni, 6 mesi prima della scadenza della validità delle liste d'attesa è data comunicazione agli/alle interessati/e della possibilità di rinnovo. La richiesta di rinnovo va presentata alla sede amministrativa dell'Ufficio Handicap entro la scadenza del 3° anno per mantenere la posizione acquisita, in caso contrario si procederà alla cancellazione della posizione dalla lista d'attesa.

L'effettiva ammissione al servizio avviene solo a seguito del positivo superamento di un periodo di prova, che sarà valutato in base alla relazione dell'/della educatore/trice in collaborazione con i servizi specialistici sopra menzionati.

2.4.2 Gli aspetti finanziari

Gli aspetti finanziari del servizio sono disciplinati dal Decreto del Presidente della Giunta Provinciale n. 30 dell'11.08.2000 e successive modifiche ed integrazioni. Esso prevede la partecipazione, a carico del/della richiedente o del suo legale rappresentante, nel pagamento di parte delle spese sostenute dall'Azienda Servizi Sociali di Bolzano per il servizio offerto. Per i servizi offerti dalle **residenze** la tariffa giornaliera è composta da una parte fissa, che dipende dal livello di inquadramento della non autosufficienza, e da una parte relativa ai costi di gestione, legata alla valutazione del reddito dell'utente e del nucleo collegato. La tariffa giornaliera per i servizi erogati da **strutture semi-residenziali** è composta da una parte riferita alla struttura frequentata e da una parte riferita all'inquadramento della non autosufficienza. Qualora l'importo mensile dovuto dall'utente per il pasto risulti troppo oneroso, il comitato tecnico del Distretto sociale competente per territorio può ridurlo, su richiesta dell'utente e con decisione motivata, nella misura massima del 50%.

Gli utenti che frequentano contemporaneamente un servizio diurno e una struttura abitativa pagano unicamente la tariffa prevista per la struttura abitativa.

2.4.3 Descrizione dei servizi: i Servizi gestiti direttamente dall'ASSB

L'Ufficio Handicap si rivolge a soggetti con **deficit cognitivo e/o fisico ed in situazione di disagio psichico, residenti nella città di Bolzano.**

Per le persone con **disabilità fisica e/o fisico - psichica** esistono due tipologie di strutture differenti rispetto al tipo di servizio offerto ed alle abilità ed autonomie dell'utenza:

- **LE RESIDENZE:** convitto, gruppo convitto e comunità alloggio;
- **STRUTTURE SEMI-RESIDENZIALI:** gruppi occupazionali e laboratori protetti.

Per le persone in situazione di **disagio psichico** sono previsti i seguenti servizi:

- **STRUTTURE SEMI-RESIDENZIALI:** laboratori protetti (laboratori socio-psichiatrici).

L'accesso ai servizi è, di norma, consentito nelle seguenti fasce d'età:

- Le residenze: di norma dai 18 ai 60 anni
- Servizi semi-residenziali: di norma dai 18 ai 55 anni

LE RESIDENZE

A) Il Convitto

A chi si rivolge?

Il **convitto** si rivolge a persone con grave **disabilità fisica e cognitiva** oppure a persone con disabilità multiple che necessitano di assistenza intensiva.

Cosa offre il servizio?

- L'elaborazione di progetti educativi individuali con il coinvolgimento delle famiglie e/o dei legali rappresentati e dei servizi specialistici; la valorizzazione dell'equilibrio psichico, delle capacità e dell'autonomia così come dell'inclusione sociale; la cura e l'igiene della persona; il servizio di lavanderia; l'assistenza infermieristica di base; la supervisione nella somministrazione dei farmaci e/o la loro somministrazione (come da prescrizione medica); un servizio mensa calibrato sulle esigenze dietologiche individuali;
- una stretta collaborazione con le strutture diurne frequentate dagli utenti; il trasporto e l'accompagnamento degli utenti nelle strutture esterne, il servizio mensa.

Calendario ed orario di apertura

SERVIZIO	GIORNI DI APERTURA	ORARIO DI APERTURA ORDINARIO/ GIORNATE LAVORATIVE	ORARIO DI APERTURA/ GIORNATE FESTIVE
Gruppi tradizionali	365 giorni/anno	0.00 - 9.00 15.30 - 24.00 da lunedì a venerdì*	0.00 - 24.00 e durante le chiusure dei servizi diurni
Gruppo "anziani"	365 giorni/anno	24 ore su 24	

*In caso di emergenza ed in situazioni programmate è fornita assistenza anche tra le ore 9.00 e le ore 15.30

A1) Servizio di Ospitazione Temporaneo (presso il convitto)**A chi si rivolge?**

A persone con **disabilità che normalmente vivono presso il proprio domicilio e con i familiari** al fine di offrire momenti di rigenerazione ai familiari e, agli utenti, la possibilità di sperimentare una realtà diversa da quella conosciuta.

Cosa offre il servizio?

L'offerta è analoga al convitto, ad eccezione del servizio di lavanderia

Calendario ed orario di apertura

Il calendario delle frequenze è stabilito annualmente in seguito alla presentazione della domanda, (da far pervenire entro il 31 ottobre) e comunicato agli/alle interessati/e entro la fine di dicembre dell'anno in corso. Di norma il servizio offerto è di una settimana al mese, salvo diversamente concordato sulla base di richieste motivate ed espresse in sede di presentazione della domanda. La frequenza massima per singolo utente è di **120 giorni all'anno**.

Il servizio rimane **aperto come da calendario** annuale.

Gli **orari** sono gli stessi descritti più sopra per "i gruppi tradizionali del convitto".

B) Il Gruppo Convitto**A chi si rivolge?**

A persone con **grave disabilità fisica** oppure a persone con **disabilità multiple** che necessitano di assistenza intensiva. Il gruppo convitto si differenzia dal convitto, in quanto gli utenti vengono qui coinvolti, ove possibile, nella gestione della vita quotidiana, ai fini di conservare o di recuperare determinate autonomie.

Cosa offre il servizio?

- L'elaborazione di progetti educativi individuali con il coinvolgimento delle famiglie e/o dei legali rappresentati e dei servizi specialistici; la valorizzazione dell'equilibrio psichico, delle capacità e dell'autonomia così come dell'inclusione sociale; la cura e l'igiene della persona; l'assistenza infermieristica di base; la supervisione nella somministrazione dei farmaci e/o la loro somministrazione (come da prestazione medica);
- una stretta collaborazione con le strutture diurne (se frequentate); il trasporto e l'accompagnamento nelle strutture esterne, il servizio mensa.

Calendario ed orario di apertura

SERVIZIO	GIORNI DI APERTURA	ORARIO DI APERTURA ORDINARIO/ GIORNATE LAVORATIVE	ORARIO DI APERTURA / GIORNATE FESTIVE
Gruppo convitto "Viale Europa"	365 giorni/anno	0.00 - 9.00 15.30 - 24.00 da lunedì a venerdì*	0.00 - 24.00 festivi e durante le chiusure dei servizi diurni
Gruppo convitto "Viale Mendola"	chiusura un fine settimana ogni quattro, chiusura estiva di una settimana	0.00 - 9.00 15.30 - 24.00 da lunedì a venerdì*	0.00 - 24.00 festivi e durante le chiusure dei servizi diurni

*In caso di emergenza ed in situazioni programmate è fornita assistenza anche tra le ore 9.00 e le ore 15.30

C) Le Comunità Alloggio

A chi si rivolgono?

A persone con **disabilità fisica e cognitiva e/o disabilità fisico - psichica** che necessitano di sostegno per garantire le fondamentali condizioni necessarie all'inserimento sociale. Agli utenti di questo servizio viene data la possibilità di sviluppare le proprie competenze sociali e personali all'interno di un ambiente familiare.

Cosa offre il servizio?

- L'elaborazione di progetti educativi individuali con il coinvolgimento dell'utente, delle famiglie e/o dei legali rappresentati e dei servizi specialistici; il coinvolgimento dell'utente in varie attività di gestione della vita quotidiana e domestica (per esempio attività di cucina, pulizia e riordino della casa); il supporto nella cura e igiene della persona; la supervisione nella somministrazione dei farmaci e/o la loro somministrazione (come da prescrizione medica);
- una stretta collaborazione con le strutture diurne (se frequentate); il trasporto e l'accompagnamento degli utenti nelle strutture esterne, il servizio mensa.

Calendario ed orario di apertura

SERVIZIO	GIORNI DI APERTURA	ORARIO DI APERTURA ORDINARIO / GIORNATE LAVORATIVE	ORARIO DI APERTURA / GIORNATE FESTIVE
Comunità alloggio	365 giorni/anno	0.00 - 9.00 15.30 - 24.00 da lunedì a venerdì*	0.00 - 24.00 festivi e durante le chiusure dei servizi diurni

*In caso di emergenza ed in situazioni programmate è fornita assistenza anche tra le ore 9.00 e le ore 15.30

I SERVIZI SEMI-RESIDENZIALI

Presso alcune strutture gli utenti percepiscono un "premio sussidio" quale riconoscimento per la prestazione lavorativa. L'ammontare del premio è variabile e viene stabilito in base alla frequenza della struttura e all'impegno dell'utente nei limiti degli importi massimi stabiliti a livello provinciale (DGP 709/2008).

A) Centro diurno sociopedagogico

A chi si rivolgono?

A persone con **grave disabilità fisica e/o cognitiva** con bisogni assistenziali elevati che necessitano di un alto grado di assistenza per il mantenimento delle abilità motorie e la promozione delle competenze sociali (esprimere esigenze). Gli utenti di questi gruppi vengono supportati in diverse attività (mangiare, vestirsi, controllo delle funzioni fisiologiche).

Cosa offre il servizio?

- L'elaborazione di progetti educativi individuali; il coinvolgimento delle famiglie (incontri di gruppo, individuali); la cura dei bisogni primari (igiene personale ed alimentazione); la supervisione nella somministrazione dei farmaci e/o la loro somministrazione (come da prescrizione medica); la collaborazione con i servizi specialistici, la collaborazione con le strutture residenziali (se frequentate); la realizzazione di attività ludiche e ricreative che tengano conto delle capacità e dei ritmi individuali dei singoli utenti (per esempio attività assistita con animali, musicoterapia, e piscina in base a progetti specifici, uscite, gite e visite finalizzate all'inclusione sociale);
- in collaborazione con associazioni di volontariato sono organizzati soggiorni estivi fuori sede; l'occupazione con lavori di ricamo, tessitura ed altre varie attività con particolare attenzione alle relazioni interpersonali;
- la collaborazione con le strutture residenziali (se frequentate); il trasporto e l'accompagnamento degli utenti da casa in struttura e ritorno, il servizio mensa.

Calendario ed orario di apertura

SERVIZIO	GIORNI DI APERTURA	ORARIO DI APERTURA ORDINARIO / GIORNATE LAVORATIVE
Gruppi occupazionali	225 giorni/anno, di cui 205 di piena attività*	8.30 - 15.30 da lunedì a venerdì**

* L'anno di attività coincide con l'anno solare. È prevista una chiusura estiva ed una sospensione dell'attività a Natale e Pasqua.

** Gruppo occupazionale di via Milano, 170 (9.00 - 16.00 da lunedì a venerdì)

B) I Laboratori Protetti**A chi si rivolgono?**

A persone con **disabilità fisica e/o psichica**, dotate di manualità, capacità lavorative e sociali. Il laboratorio ha lo scopo di favorire il loro inserimento nella società e, possibilmente, anche nel mondo lavorativo.

Cosa offre il servizio?

- L'elaborazione di progetti educativi individuali con il coinvolgimento dell'utente, delle famiglie e/o dei legali rappresentati e dei servizi specialistici; la supervisione nella somministrazione dei farmaci e/o la loro somministrazione (come da prescrizione medica); la trasmissione di competenze in ambiti quali la falegnameria, la tessitura, l'assemblaggio ed il confezionamento di oggetti su commissione, la lavorazione del ferro, la realizzazione di oggettistica varia (collane, orecchini, oggetti in lana cotta, cartapesta, macramè); l'attività di vendita al dettaglio presso la bottega "Il Ventaglio" (vedi punto 5.2);
- la collaborazione con le strutture residenziali (se frequentate); il servizio di trasporto; l'erogazione mensile di un premio sussidio, come riconoscimento per la prestazione lavorativa degli utenti; il servizio mensa.

Calendario ed orario di apertura

SERVIZIO	GIORNI DI APERTURA	ORARIO DI APERTURA
Laboratori protetti	225 giorni/anno, di cui 205 di piena attività*	8.30 - 15.30 da lunedì a venerdì

*L'anno di attività coincide con l'anno solare. E prevista una chiusura estiva ed una sospensione dell'attività a Natale e Pasqua.

C) I Laboratori Socio-Psichiatrici**A chi si rivolgono?**

A persone **in situazione di disagio psichico**, che necessitano di supporto nel loro inserimento sociale e lavorativo.

Cosa offre il servizio?

- L'elaborazione di progetti educativi individualizzati in accordo con l'utente e i servizi specialistici; l'acquisizione e il potenziamento di competenze socio – lavorative, in particolare vengono offerte le seguenti attività: lavanderia, stireria e consegna di biancheria, piccoli lavori di sartoria, lavoro al PC, attività orticolturali (lavori in giardino, orto), il montaggio e l'assemblaggio di oggetti su commissione; la lavorazione del legno, del ferro e del feltro, la fienagione, la manutenzione del verde pubblico (in collaborazione con l'Ufficio Tutela Ambiente del Comune di Bolzano); la collaborazione nella preparazione dei pasti in struttura; viene inoltre fornita la supervisione nella somministrazione dei farmaci e/o la loro somministrazione (come da prescrizione medica); la collaborazione con le strutture residenziali (se frequentate); l'erogazione mensile di un premio sussidio, come riconoscimento per la prestazione lavorativa degli utenti.

Calendario ed orario di apertura

SERVIZIO	GIORNI DI APERTURA	ORARIO DI APERTURA
Laboratori socio-psichiatrici*	da lunedì a giovedì	8.30 - 15.30
	venerdì	8.30 - 13.30

*Queste strutture possono rimanere chiuse il tempo strettamente necessario, una settimana a ferragosto e durante le vacanze natalizie

2.4.4 Il settore privato

Nel settore privato ci sono diversi attori che si occupano di persone con disabilità e disagio psichico tra cui alcune cooperative e associazioni che, in varie forme, in base all'ambito d'intervento (abitare, lavoro, tempo libero, ecc.) e, spesso, anche col contributo di volontari, offrono sostegno in vari ambiti di vita. L'Ufficio Handicap ha stipulato convenzioni con soggetti privati a cui ha affidato la gestione di: comunità alloggio; un centro di addestramento al lavoro; un punto di incontro per persone con disagio psichico; l'organizzazione di soggiorni estivi e del servizio di trasporto rivolte a persone con disabilità. L'accesso a queste strutture e servizi avviene a seguito di presentazione di domanda presso Ufficio Handicap. Modalità e criteri sono i medesimi descritti al punto 2.4.1. tranne per il "Punto d'incontro" che è ad accesso libero.

2.4.5 Altri enti partner dell'ASSB

I servizi gestiti dall'Azienda Sanitaria, rivolti a persone con disabilità e/o in situazione di disagio psichico e con i quali l'Ufficio Handicap si trova maggiormente a collaborare, sono il Servizio Psichiatrico e il Servizio Psicologico.

Il Servizio Psichiatrico ha il compito di tutelare la salute mentale delle persone. Del Servizio Psichiatrico fanno parte i Centri di salute mentale (CSM), ed il Reparto psichiatrico dell'ospedale di Bolzano. Il primo è un servizio territoriale che organizza e coordina l'attività di salute mentale a favore di persone che soffrono di disturbi psichici. Il secondo, in quanto servizio ospedaliero, provvede alla diagnosi ed alla cura farmacologica e psicoterapica di pazienti con sintomatologia psichica in fase acuta.

Il Servizio Psicologico fornisce diagnosi e consulenza psicologica, psicoterapia, interventi di psicologia dell'emergenza e prevenzione nei confronti di bambini/e, adolescenti ed adulti/e. Il Servizio di Inserimento Lavorativo presso l'Ufficio Provinciale del Lavoro della Provincia Autonoma di Bolzano è in funzione il Servizio di Inserimento Lavorativo (SIL). Tale servizio promuove l'inserimento lavorativo di persone che, a causa di una disabilità certificata da un servizio medico-specialistico o di un'invalidità civile superiore al 46%, presentano difficoltà nell'ingresso nel mercato del lavoro. Le principali prestazioni offerte sono la consulenza, la gestione di progetti di inserimento lavorativo ed il collocamento mirato ai sensi della legge 68/99.

3. IMPEGNI E GARANZIE

Gli indennizzi vengono corrisposti d'ufficio in caso di mancato rispetto di un fattore di qualità relativo a prestazioni sociali, educative, alberghiere o di trasporto, su segnalazione in tutti gli altri casi. L'indennizzo avviene attraverso l'erogazione di un buono acquisto di valore equivalente alla mancata prestazione o di parte di essa (così come descritto in tabella) spendibile per l'acquisto di prodotti presso la bottega "il Ventaglio" o altro laboratorio. Tutti gli importi sono intesi IVA inclusa.

3.1 Standard e impegni di qualità – Generali

FATTORE DI QUALITÀ	DESCRIZIONE	VALORE INDICATORE STANDARD	INDENNIZZO	ENTITÀ INDENNIZZO
Accessibilità fisica da parte dell'utenza in situazione di disabilità	100% strutture senza barriere architettoniche	100%	No	//
Accessibilità multicanale alle informazioni	Pagina web Posta elettronica/Posta elettronica certificata Ufficio relazioni con il pubblico e sedi ufficio handicap e strutture Telefono/fax Posta ordinaria	Garanzia accessibilità attraverso tutti i canali previsti	No	//
Puntualità e Tempestività	Tempo massimo di risposta alle richieste di informazioni	15 giorni	Si	€ 15,00
Trasparenza	Aggiornamento Carta Aggiornamento schede allegate	Annuale Secondo necessità	No	//
Efficacia (conformità, affidabilità, completezza)	Rispetto dei progetti educativi individuali	100%	Si	€ 50,00
Coinvolgimento utenti/familiari	Assemblea generale familiari*	Almeno una all'anno	No	//
	Riunioni comitato di Servizio**	Ogni due mesi	No	//
Qualità della ristorazione	Rispetto del menù di base programmato	100%	No	//
	Garanzia della somministrazione di diete personalizzate	100%	Si	Equivalente tariffa del pasto
	Rispetto delle norme HACCP	100%	No	//

*All'assemblea generale dei familiari partecipano i familiari di tutti gli utenti ospiti dei servizi gestiti dall'Ufficio Handicap, tale assemblea con voto segreto ogni tre anni elegge il Comitato di Servizio.

** Il Comitato di Servizio è un organo consultivo che permette la partecipazione attiva dei familiari degli utenti al miglioramento continuo della qualità e all'innovazione del servizio offerto. Esso è costituito da 9 persone in rappresentanza di tutte le tipologie di strutture del servizio (n. 4 rappresentanti dei genitori degli utenti, il Direttore dell'Ufficio Handicap, n. 4 rappresentanti del personale interno. Esso rimane in carica per tre anni.

3.2 Standard e impegni di qualità – Servizi semi-residenziali

FATTORE DI QUALITÀ	DESCRIZIONE	VALORE INDICATORE STANDARD	INDENNIZZO	ENTITÀ INDENNIZZO
Erogazione del servizio	Orario giornaliero del servizio diurno: Gruppi occupazionali e Laboratori Protetti	Da lunedì a venerdì dalle ore 08.30 alle ore 15.30	Si*	10% della tariffa giornaliera dovuta per ogni frazione di mezzora di ritardo (1/2 ora frazione minima)
	Orario giornaliero del servizio diurno: Laboratori Socio-psichiatrici	Da lunedì a giovedì dalle ore 08.30 alle ore 15.30, venerdì dalle 08.30 alle 13.30	Si*	10% della tariffa giornaliera dovuta per ogni frazione di mezzora di ritardo (1/2 ora frazione minima)
	Rispetto standard numerici minimi di personale come da normativa.	100%	Si	10% della tariffa giornaliera dovuta
Servizio educativo	Elaborazione di un progetto educativo individualizzato	Almeno uno all'anno Almeno una valutazione all'anno	Si	€50,00 per ogni mese di ritardo (dalla scadenza del termine previsto)
Ascolto delle famiglie	Incontri di gruppo Gruppi occupazionali	Almeno uno all'anno	No	//
	Incontri individuali Per tutte le strutture semi-residenziali	Entro 15 giorni lavorativi (previa richiesta motivata) verrà comunicata la data dell'incontro	Si	10% della tariffa giornaliera dovuta per ogni giorno di ritardo
Premio sussidio	Pagamento del corrispettivo economico	Entro il 15 del mese successivo	Si (salvo nel mese di gennaio)	1/30 del premio sussidio per ogni giorno lavorativo di ritardo.
Servizio trasporto (quando la famiglia non può provvedere personalmente)	Attivazione del servizio	Entro 30 giorni dalla data della richiesta	Si	10% della tariffa giornaliera dovuta per ogni giorno di ritardo
	Trasporto dal domicilio alla struttura semi-residenziale e ritorno	Quotidianamente	Si (salvo cause forza maggiore)*	30% della tariffa giornaliera dovuta
Attività ricreativa	Gite ed escursioni	2 all'anno (giornate singole)	Si**	20% della tariffa giornaliera dovuta

* non garantito salvo preventiva comunicazione, per cause di servizio non programmabili (ed esempio sciopero) e/o in caso di impossibile circolazione stradale a causa di neve e altre calamità naturali.

** non erogabile in caso di controindicazioni mediche o altro impedimento indipendente dalla volontà dell'Ufficio Handicap.

3.3 Standard e impegni di qualità – Le Residenze

FATTORE DI QUALITÀ	DESCRIZIONE	VALORE INDICATORE STANDARD	INDENNIZZO	ENTITÀ INDENNIZZO	
Erogazione del servizio	Apertura del servizio Comunità alloggio via Mendola 121	365 giorni/anno Fascia oraria garantita con copertura personale 00.00 - 09.00 / 15.30 - 24.00 da lunedì a venerdì 00.00 - 24.00 festivi e durante chiusure servizi diurni	Si	10% della tariffa giornaliera dovuta per ogni frazione di mezzora di ritardo (1/2 ora frazione minima)	
	Apertura del servizio Convitto	Fascia oraria garantita con copertura personale 00.00 - 09.00 / 15.30 - 24.00 da lunedì a venerdì 00.00 - 24.00 festivi e durante chiusure servizi diurni	Si	10% della tariffa giornaliera dovuta per ogni frazione di mezzora di ritardo (1/2 ora frazione minima)	
	Apertura del servizio Convitto Gruppo anziani	365 giorni/anno Copertura oraria 00.00 - 24.00	Si	10% della tariffa giornaliera dovuta per ogni frazione di mezzora di ritardo (1/2 ora frazione minima)	
	Apertura del servizio Gruppo convitto via Mendola 121	Come da calendario annuale Fascia oraria garantita con copertura personale 00.00 - 09.00 / 15.30 - 24.00 da lunedì a venerdì 00.00 - 24.00 festivi e durante chiusure servizi diurni	Si	10% della tariffa giornaliera dovuta per ogni frazione di mezzora di ritardo (1/2 ora frazione minima)	
	Apertura del servizio Gruppo convitto viale Europa 138	365 giorni/anno Fascia oraria garantita con copertura personale 00.00 - 09.00 / 15.30 - 24.00 da lunedì a venerdì 00.00 - 24.00 festivi e durante chiusure servizi diurni	Si	10% della tariffa giornaliera dovuta per ogni frazione di mezzora di ritardo (1/2 ora frazione minima)	
	Rispetto standard numerici minimi di personale come da normativa.	100%	Si	10% della tariffa giornaliera dovuta	
	Servizio educativo	Elaborazione di un progetto educativo individualizzato	Almeno uno all'anno; Almeno una valutazione all'anno	Si*	€50,00 per ogni mese di ritardo (dalla scadenza del termine previsto)
	Ascolto delle famiglie	Incontri di gruppo	Almeno uno all'anno	No	//
		Incontri individuali	Entro 15 giorni lavorativi (previa richiesta motivata) verrà comunicata la data dell'incontro	Si	10% della tariffa giornaliera dovuta per ogni giorno di ritardo

* salvo che nelle ospitazioni temporanee dove si fa riferimento al progetto di gruppo

4. I RAPPORTI CON I CITTADINI/E

4.1 L'ascolto dei cittadini/e

L'ascolto dei cittadini/e e degli utenti dell'Ufficio Handicap è un impegno prioritario per l'ASSB. Per promuovere la cultura del miglioramento continuo della qualità del nostro servizio e per sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con gli utenti del servizio, abbiamo previsto diverse forme di ascolto:

- a) rilevazioni periodiche della soddisfazione dell'utenza per verificare il gradimento del servizio da parte di utenti e famigliari (indagini con questionari alternate a focus group);
- b) analisi di tutti i suggerimenti, reclami e delle segnalazioni pervenute al servizio;
- c) verifica del rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi.

4.2 La valutazione del servizio

I risultati delle indagini di soddisfazione dei servizi, utili ai fini della formulazione dei piani di miglioramento, saranno riportati **nelle schede allegate** alla Carta.

4.3 I suggerimenti e i reclami

I suggerimenti ed i reclami sulla qualità delle prestazioni fornite vanno presentati per iscritto e devono contenere tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema. I suggerimenti ed i reclami possono essere presentati direttamente presso **le sedi dei servizi** oppure presso **l'Ufficio relazioni con il pubblico** i cui indirizzi si trovano al punto 5.2 "I Recapiti e gli orari".

Entro 15 giorni dal ricevimento di reclami e suggerimenti verrà fornita risposta scritta ai cittadini/e. Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro 15 giorni lavorativi, sarà comunque inoltrata al cittadino/a/utente una lettera nella quale si spiegheranno le ragioni della necessità di tempi più lunghi.

La Difesa civica

La Difesa civica nella sua attività di tutela dei diritti e degli interessi del cittadino/a utente esercita un'attività di informazione, consulenza e mediazione in caso di conflitti tra cittadini/e e pubblica amministrazione segnalando, anche di propria iniziativa, ritardi, omissioni o comportamenti irregolari da parte dell'amministrazione.

Anche gli utenti del nostro servizio possono rivolgersi all'Ufficio del difensore civico.

Via Cavour 23 - 39100 Bolzano - Tel.: 0471 301 155 - Fax 0471 981 229
e-mail: posta@difesacivica.bz.it - sito web: www.difesacivica-bz.org
Dal lunedì al venerdì - ore 9.00 - 12.00 e dalle ore 15.00 - 16.30

5. INFORMAZIONI UTILI

5.1 Le domande più frequenti rivolte dagli utenti del servizio

1. Quanto dura il periodo di prova?

Di norma due mesi prorogabili per altri due.

2. È possibile andare in ferie o avere dei permessi per motivi personali?

Sì, le ferie sono definite nel calendario di apertura delle strutture. È comunque possibile, con richiesta motivata, ottenere permessi per motivi personali (non retribuiti).

3. Cosa succede in caso di malattia?

Nelle strutture diurne, per la riammissione dopo un periodo di assenza (malattia superiore a giorni 5), è richiesta la presentazione di un certificato medico. Non è invece richiesta presentazione di certificato medico per la riammissione alle strutture residenziali in caso di malattia trascorsa in altro luogo.

4. Dove previsto dal tipo di struttura qual'è l'orario di lavoro?

Nei laboratori protetti per handicap (non Socio-psichiatrici) l'orario di lavoro è, di norma, il seguente: lunedì - venerdì 08.30 - 10.00; 10.30 - 12.10; 14.00 - 15.00. Nei laboratori protetti Socio-psichiatrici l'orario di lavoro coincide con l'orario di apertura del servizio.

5. Sono previste attività ricreative?

Sì, sono previste due gite all'anno per tutti i gruppi occupazionali e i laboratori protetti. Per i gruppi occupazionali è anche prevista l'attività di piscina una volta alla settimana, salvo controindicazioni di carattere medico.

6. Dove vengono venduti i prodotti dei laboratori?

Gli oggetti prodotti nei vari laboratori vengono venduti presso la bottega "il Ventaglio" di via dei Vanga n.33 (gestita dall'Ufficio Handicap) o presso le rispettive strutture.

5.2 I recapiti e gli orari

Ogni cittadino/a che dispone di un proprio indirizzo di posta elettronica certificata (PEC), può utilizzarlo per inviare una comunicazione all'indirizzo di posta certificata dell'ASSB. L'invio di messaggi tramite il sistema di PEC ha valore legale solo nel caso in cui sia il mittente che il destinatario siano dotati di una casella di posta elettronica certificata. POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC): assb@legalmail.it

Ufficio servizi a persone in situazione di handicap e disagio psichico

Via Vittorio Veneto 5 Bolzano - Direttore: dott. Luigi Corradini
Tel 0471 408410 / Fax 0471 502162 - E-mail: handicap@aziendasociale.bz.it

È inoltre possibile richiedere informazioni presso:

Distretti Sociali

Orario di apertura al pubblico
ufficio accoglienza:

lunedì, martedì, mercoledì e venerdì 8.30 – 12.30
giovedì del cittadino: 8.30 - 13.00 e 14.00 - 17:30

Per informazioni telefoniche:

lunedì, martedì, mercoledì e venerdì: 8.30 – 12.30
giovedì del cittadino: 8.30 – 13.00 e 14.00 - 17:30

Centro - Piani - Rencio	via Renon 37	Tel. 0471 32 42 97	Fax 0471 32 90 93
Don Bosco	piazza Don Bosco 11	Tel. 0471 50 18 21	Fax 0471 93 45 20
Europa - Novacella	via Palermo 54	Tel. 0471 50 27 26	Fax 0471 50 27 34
Gries - San Quirino	piazza Wilhelm-Alexander-Loew-Cadonna 12	Tel. 0471 27 95 92	Fax 0471 40 47 58
Oltrisarco - Aslago	via Pietralba 10	Tel. 0471 40 12 67	Fax 0471 40 68 48

Ufficio relazioni con il pubblico

Via Roma 100/a - Tel 0471 457721 / Fax 0471/457799 - E-mail: urp@aziendasociale.bz.it

Gli uffici amministrativi rispettano i seguenti orari di apertura al pubblico:

lunedì, martedì, mercoledì e venerdì: 10.00 - 12.00; lunedì anche: 15.00 - 16.15
giovedì del cittadino: 8.30 - 13.00 e 14.00 - 17:30

LE RESIDENZE

Convitto (26 posti, più 4 per ospitazioni temporanee e 1 per le emergenze)	via Merano 90/A	Tel. 0471 50 23 81
Gruppo convitto (7 posti)	via Mendola 121 - 124	Tel. 0471 50 18 37
Gruppo convitto (7 posti)	viale Europa 138	Tel. 0471 93 54 75
Comunità alloggio (7 posti)	via Mendola 121 - 124	Tel. 0471 20 10 45

LE STRUTTURE SEMI-RESIDENZIALI

Gruppi occupazionali (24 posti)	via Merano 90/A	Tel. 0471 50 23 81
Gruppi occupazionali (24 posti)	viale Europa 138	Tel. 0471 20 14 77
Gruppi occupazionali (8 posti)	via Roma 100/C	Tel. 0471 40 97 72
Gruppi occupazionali (6 posti)	via Milano 170	Tel. 0471 24 86 13
Laboratorio protetto (22 posti)	via C. Weinegg 2	Tel. 0471 26 60 78
Laboratorio protetto (16 posti)	via Roma 100/C	Tel. 0471 40 86 66
Laboratorio sociopsichiatrico (13 posti)	viale Druso 325	Tel. 0471 20 38 33
Laboratorio sociopsichiatrico riabilitativo (su 12 posti: 6 sono destinati a soggetti portatori di handicap; 5 sono destinati a persone con disagio psichico, 1 è destinato a soggetti con problemi di dipendenza)	loc. Colle 8	Tel. 0471 32 99 89
Bottega "Il ventaglio"	via dei Vanga 33	Tel. 0471 97 69 85

Gli orari di apertura sono specificati nelle descrizioni dettagliate dei singoli servizi al punto 2.4.3 della presente carta della qualità servizi.

SCHEDE ALLEGATE

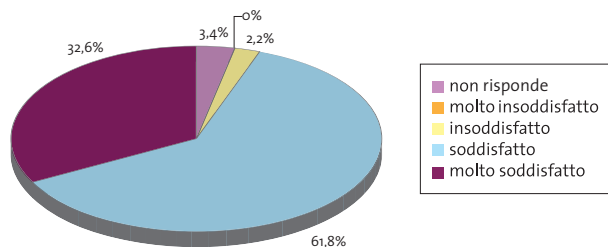
A) I risultati dell'indagine di soddisfazione degli utenti - ottobre 2011

La scala di valutazione nel questionario comprendeva le seguenti possibilità di risposta: (Molto Insoddisfatto) 1, (Insoddisfatto) 2, (Soddisfatto) 3, (Molto Soddisfatto) 4. Il valore minimo di soddisfazione è stato definito in 2,5.

Strutture diurne

Per le strutture diurne hanno risposto 54 familiari e 35 utenti

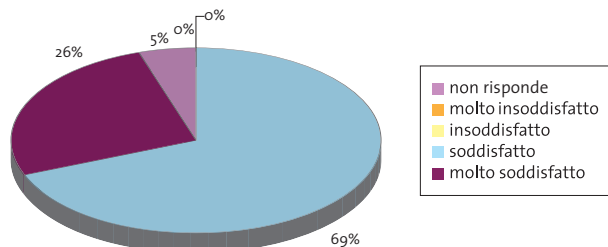
Valore di soddisfazione medio riferito a tutti i servizi diurni è di 3,29



Strutture residenziali

Per le strutture residenziali hanno risposto 29 familiari e 10 utenti

Valore di soddisfazione medio riferito a tutti i servizi residenziali è di 3,25



B I progetti di miglioramento 2012

1 Migliorare l'accompagnamento all'inserimento e la riabilitazione lavorativa di persone con handicap, mediante l'elaborazione di approcci e moduli di formazione/qualificazione per operatori sociali del settore handicap (prog.UE Leonardo)

Risultato atteso:

ampliamento/miglioramento della preparazione, qualificazione e aggiornamento di operatori che si occupano di sostegno educativo, accompagnamento all'inserimento lavorativo e riabilitazione lavorativa di persone con handicap. Transfer di buone prassi.

2 Costituire un nuovo gruppo occupazionale per giovani disabili

Risultato atteso:

Costituzione di un nuovo gruppo occupazionale per giovani disabili che hanno terminato il loro percorso scolastico e non possono accedere da subito al mondo del lavoro tramite gli inserimenti lavorativi o un inserimento in cooperativa.

3 Ampliare i servizi residenziali e diurni per persone disabili in base ai Liveas (2012-2014)

Risultato atteso:

Ampliamento dei servizi residenziali e diurni destinati ad utenti portatori di handicap nel corso del triennio 2012-2014.

C La normativa di riferimento

Deliberazione Giunta Prov.le 29.06.2009, n. 1753

Disciplina di autorizzazione e accreditamento dei servizi sociali e sociosanitari

Deliberazione Giunta Prov.le 15.09.2008, n. 3359

Approvazione del Piano sociale provinciale 2007 – 2009

Deliberazione Giunta Prov.le 03.03.2008, n. 703

Premi sussidio – rideterminazione degli importi massimi

Legge Provinciale 21.10.2007, n. 9

Interventi per l'assistenza alle persone non autosufficienti

Deliberazione Giunta Prov.le 12.05.2003, n. 1520

Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali

Legge Provinciale 21.05.2002, n. 7

Disposizioni per favorire il superamento o l'eliminazione delle barriere architettoniche

DPGP 11.08.2000, n. 30

Regolamento relativo agli interventi di assistenza economica sociale e al pagamento delle tariffe

Deliberazione Giunta Prov.le 26.09.1994, n. 5532

Regolamentazione in merito all'ammissione e dimissione di soggetti portatori di handicap e malati psichici nelle strutture dei Servizi sociali

Deliberazione Giunta Prov.le 27.04.1992, n. 2089

Disciplina del servizio di alienazione dei prodotti dei laboratori protetti e assunzione di commissioni in conto terzi

Legge Provinciale 30.04.1991, n. 13

Riordino dei servizi sociali in provincia di BZ

DPGP 04.09.1990, n. 24

Approvazione regolamento di esecuzione concernente i posti di laboratorio protetto collocati in azienda

Deliberazione Giunta Prov.le 14.07.1986, n. 3854

Direttive e raccomandazioni alle USL in materia di assistenza farmaceutica agli assistiti nei Centri Sociali

Deliberazione Giunta Prov.le 14.07.1986, n. 3853

Direttive alle USL in materia di assistenza medica agli assistiti nei Centri sociali

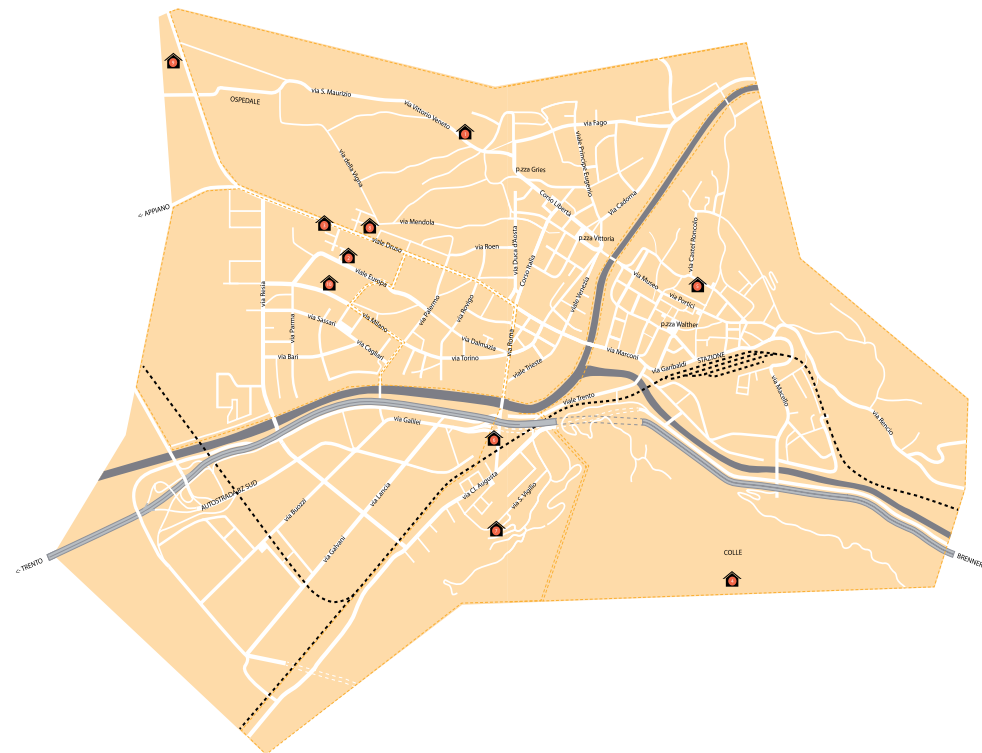
Legge Provinciale 30.06.1983, n. 20

Nuove provvidenze in favore dei soggetti portatori di handicap

Deliberazione Giunta Prov.le 28.02.2011, n. 348

Criteri di autorizzazione e di accreditamento dei servizi residenziali e semi-residenziali per le persone con disabilità site nella Provincia di Bolzano

D La piantina delle strutture



1_ Sede amministrativa Ufficio Handicap	Via Vittorio Veneto, 5
2_ Gruppo Convitto / Gruppi Occupazionali	Viale Europa, 138
3_ Laboratorio socio-psichiatrico	Viale Druso, 325
4_ Laboratorio socio-psichiatrico	Località al Colle, 8
5_ Bottega "Il Ventaglio" (prodotti artigianali dei laboratori protetti e riabilitativi)	Via del Vanga, 33

6_ Laboratorio Protetto per persone in situazione di handicap / Gruppo Occupazionale	Via Roma, 100/c
7_ Laboratorio Protetto per persone in situazione di handicap	Via Castel Weinegg, 2
8_ Gruppo Convitto / Comunità alloggio	Via Mendola, 121/124
9_ Convitto / Gruppi Occupazionali	Via Merano, 90
10_ Gruppo Occupazionale	Via Milano, 170

E Tariffe del servizio 2012

ASSEGNO DI CURA PERCEPTO	IMPORTO MENSILE
Autosufficiente	€ 0,00
Fabbisogno livello 1	€ 529,00
Fabbisogno livello 2	€ 900,00
Fabbisogno livello 3	€ 1350,00
Fabbisogno livello 4	€ 1800,00

Costo giornaliero strutture semi-residenziali (laboratori - gruppi occupazionali)	Quota pasto		Quota assistenziale	TARIFFA GIORNALIERA MASSIMA DOVUTA
Non valutato	€ 3,40	+	€ 0,00	€ 3,40
Autosufficiente	€ 3,40	+	€ 0,00	€ 3,40
Fabbisogno livello 1 o assegno di accompagnamento	€ 3,40	+	€ 3,00	€ 6,40
Fabbisogno livello 2	€ 3,40	+	€ 6,00	€ 9,40
Fabbisogno livello 3	€ 3,40	+	€ 15,00	€ 18,40
Fabbisogno livello 4	€ 3,40	+	€ 28,00	€ 31,40

Costo giornaliero strutture residenziali senza pasto	Quota assistenziale (fissa)		Quota massima variabile (patrimonio e reddito)	TARIFFA GIORNALIERA MASSIMA DOVUTA
Non valutato	€ -	+	€ 8,00	€ 8,00
Autosufficiente	€ -	+	€ 8,00	€ 8,00
Fabbisogno livello 1 o assegno di accompagnamento	€ 17,32*	+	€ 8,00	€ 25,32
Fabbisogno livello 2	€ 29,51	+	€ 8,00	€ 37,51
Fabbisogno livello 3	€ 44,26	+	€ 8,00	€ 52,26
Fabbisogno livello 4	€ 59,02	+	€ 8,00	€ 67,02

Costo giornaliero strutture residenziali con pasto	Quota assistenziale (fissa)		Quota massima variabile (patrimonio e reddito)	TARIFFA GIORNALIERA MASSIMA DOVUTA
Non valutato	€ -	+	€ 11,50	€ 11,50
Autosufficiente	€ -	+	€ 11,50	€ 11,50
Fabbisogno livello 1 o assegno di accompagnamento	€ 17,32*	+	€ 11,50	€ 28,82
Fabbisogno livello 2	€ 29,51	+	€ 11,50	€ 41,01
Fabbisogno livello 3	€ 44,26	+	€ 11,50	€ 55,76
Fabbisogno livello 4	€ 59,02	+	€ 11,50	€ 70,52

* l'importo corrisponde all'assegno di cura/di accompagnamento vigente al giorno